

# Como as expectativas dos clientes estão moldando o local de trabalho



**Todas as empresas bem-sucedidas já sabem que é fundamental oferecer uma experiência do cliente otimizada.**

A onipresença de aplicativos e atendimento em vários canais, como telefone e email, mas também chat e plataformas como o Twitter, criou uma expectativa entre os clientes: o atendimento deve ser otimizado e omnichannel. Pense na Uber e na Instacart. Esse

conceito crucial é cada vez mais relevante nas diferentes facetas do cotidiano dos clientes, inclusive no local onde a maioria das pessoas passa grande parte do seu dia: o trabalho.

As expectativas dos funcionários estão evoluindo com as crescentes expectativas dos clientes. Afinal, eles também são clientes e esperam receber no ambiente de trabalho o mesmo tipo de atendimento que prestam em nome das empresas que representam: personalizado, eficiente e conveniente. Assim como os clientes têm dúvidas sobre datas de entrega, políticas de devolução ou garantia e a expectativa de um atendimento imediato e cortês, os funcionários podem precisar de assistência com seleção de benefícios, folha de pagamento, um laptop com erros ou um crachá perdido. Eles também criam uma imagem da sua empresa com base nos processos de entrevista e boas-vindas. Um novo contratado pode ficar maravilhado com sua eficiência. Ou pode voltar para casa sem entender direito a assistência médica oferecida. Agora a expectativa por um atendimento excelente é a mesma para clientes e funcionários.

# Sumário

- 3 Expectativas, retenção e sucesso
- 4 Impulsores da experiência dos funcionários
- 5 Estímulo ao envolvimento dos funcionários
- 6 Aumento da produtividade da equipe
- 8 Otimização do desempenho
- 9 Conclusão



## Expectativas, retenção e sucesso

Segundo um estudo recente da [McKinsey](#), há três áreas de insatisfação principais dos funcionários com os serviços internos: a disponibilidade e clareza das informações, o tempo geral necessário para realizar as tarefas solicitadas pelo suporte e o esforço que os processos envolvendo as funções de suporte demandam. Uma experiência gratificante no local de trabalho está diretamente ligada à retenção dos funcionários, uma métrica cada vez mais essencial. “A força de trabalho moderna sabe o que é importante para ela e não se contenta com menos”, afirma a [Gallup](#), acrescentando que a maioria dos profissionais “quer que seu trabalho tenha significado e objetivo. Eles querem aproveitar seus talentos e pontos fortes para fazer seu melhor todos os dias. Eles querem aprender e evoluir”. Reter funcionários desinteressados pode não demandar muito esforço... aqueles que fazem apenas o mínimo necessário, para o bem ou para o mal, podem contaminar os outros.

[Um estudo sobre empresas indicadas para listas de “melhores lugares para trabalhar”](#) descobriu que, entre 2009 e 2014, as empresas da lista anual da Fortune superaram o índice S&P 500 em 84%, e que as empresas listadas em [um relatório parecido da Accenture](#) superaram o mercado em 122%. Uma experiência positiva no local de trabalho faz com que os funcionários se sintam valorizados, e funcionários satisfeitos trabalham melhor. Eles ficam mais motivados, leais e colaborativos. [Outro estudo](#) mostrou uma relação entre a satisfação dos funcionários e as métricas de desempenho das empresas, como margem operacional, receita por funcionário e retorno sobre ativos da empresa.

“A força de trabalho moderna sabe o que é importante para ela e não se contenta com menos.”

## Impulsores da experiência dos funcionários

Dois departamentos detêm a maioria das interações com os funcionários, tendo um grande impacto geral diário sobre eles: TI e RH. Como super-heróis silenciosos, também são eles que sofrem mais pressão para oferecer as melhores experiências para os funcionários, garantindo seu sucesso e satisfação com suas funções. “Os processos operacionais do setor de recursos humanos estão passando por uma transformação que visa a torná-los automatizados e baseados em dados”, declara Ann Catrina-Kligman, Diretora global de serviços compartilhados de RH da Zendesk. “Esses dados permitem que o RH deixe de ser apenas uma função administrativa reativa e de apoio e seja um parceiro estratégico, que toma decisões baseadas em dados da empresa, utilizando informações proativas para moldar as estratégias dos talentos e o futuro do trabalho”.

Outro exemplo de caso de uso interno, o departamento de TI faz escolhas que afetam cada colaborador e trabalha com funcionários todos os dias na resolução de problemas de diferentes tamanhos. As empresas podem criar e aproveitar um portal interno flexível e fácil de usar, que permita às equipes dar suporte a funcionários internos e externos, oferecendo a eles um ponto único de contato para tudo, desde a solicitação de folgas até a verificação de eventos regionais e das oportunidades mais recentes de voluntariado. “Nós adoramos o autoatendimento e nossa configuração permite que nossos clientes (os funcionários da Zendesk) encontrem o que precisam facilmente. Isso alivia a pressão sobre departamentos como TI, RH, marketing e finanças, proporcionando uma ótima experiência”, assegura Jim Gearhart, Diretor sênior de desenvolvimento e aplicativos corporativos da Zendesk.



Milhares de empresas em todo o mundo usam o Zendesk criar uma experiência perfeita para os seus clientes. Porém, a habilidade de promoção de uma experiência dos funcionários otimizada é poderosa e ainda mais relevante para o sucesso da sua empresa. Ofertas como autoatendimento, inteligência artificial (IA), integrações com aplicativos e relatórios estimulam a eficiência e favorecem a criação de centrais de suporte internas robustas. A Accenture descobriu que mais da metade dos dirigentes de empresas planejam equiparar a experiência dos funcionários à dos clientes. Continue lendo para entender melhor como implementar os três pilares da experiência dos funcionários.

## Estímulo ao envolvimento dos funcionários

Segundo o velho ditado, uma maçã podre estraga o cesto inteiro. [O relatório sobre a situação dos ambientes de trabalho norte-americanos publicado pela Gallup em 2017](#) descobriu que apenas 33% dos funcionários se envolvem com o trabalho nos Estados Unidos, comparados aos 70% nas melhores organizações do mundo. Um único funcionário ativamente desinteressado (que está claramente à procura de outro emprego, menospreza a equipe e a empresa e vive se esquivando como uma nuvem negra) pode semear apatia e desconfiança. Segundo a Gallup, os funcionários ativamente desinteressados correspondem a 16% dos funcionários norte-americanos, que “são infelizes no local de trabalho e destroem o que os funcionários mais envolvidos construíram”. Se eles ficarem, você perde. Se eles forem embora e inspirarem a saída de outros, você paga um preço alto para substituí-los. Segundo [a Society for Human Resource Management \(SHRM\)](#), substituir um funcionário custa de seis a nove meses do salário dele para a empresa. E aí vêm, inevitavelmente, as avaliações negativas no site Glassdoor e no boca-a-boca.

Os funcionários envolvidos afetam positivamente todos ao redor, aumentando a motivação e a satisfação. De acordo com a Gallup, esses profissionais “adoram seus trabalhos e melhoram a organização todos os dias” No entanto, promover o envolvimento traz muitos desafios. Sobrecarregados com o número de recursos e sistemas internos disponíveis, os funcionários podem não saber aonde ir ou a quem pedir informações. Eles podem, ainda, ficar frustrados com a falta de transparência e reatividade em relação a suas solicitações.

Uma boa Central de Ajuda interna é um dos recursos que a Zendesk adota para agregar valor. A Zendesk pode oferecer aos funcionários uma maior visibilidade

de suas solicitações e mantê-los informados sobre o status ao priorizar e monitorar as solicitações, criando uma cultura de transparência.

Uma boa Central de Ajuda interna, fornecida pelo Zendesk Guide, é uma maneira de as equipes das centrais de suporte capacitarem os funcionários com autoatendimento. As Centrais de Ajuda permitem que os funcionários encontrem informações rapidamente por meio de uma ferramenta que os usuários podem pesquisar e usar facilmente, inclusive as equipes de RH, TI, marketing e finanças. Para manter os funcionários envolvidos, o Zendesk Connect permite que as equipe se comuniquem com eles proativamente a respeito de alterações futuras ou de anúncios urgentes, como interrupções no atendimento. Ao possibilitar que os funcionários permaneçam conectados pelos canais, incluindo chat, email e telefone, o Zendesk permite que as funções deles fiquem mais envolvidas e capacitadas.

No final de 2015, [a Tesco, gigante varejista multinacional](#) que atende a 79 milhões de clientes por semana, percebeu que precisava de uma forma mais eficiente de gerenciar consultas e problemas internos de tecnologia para ajudar seus 460 mil funcionários em 9 países. A empresa descobriu que, desde a implementação do Zendesk Guide para autoatendimento, os funcionários visualizam cerca de 30 mil artigos por semana em suas várias Centrais de Ajuda. Aproximadamente 79% de todos os tickets são resolvidos pelo primeiro grupo a que são atribuídos, sem encaminhamentos ou transferências. “A demanda interna tem sido enorme desde a implantação inicial”, disse Adam Bruce, Gerente líder de produtos da central de suporte da Tesco. “Outras equipes viram como o Zendesk melhorou o atendimento e querem começar a usá-lo também”.



## 1,8 hora

Em média, os funcionários passam 1,8 hora por dia pesquisando e reunindo informações no trabalho.

## Aumento da produtividade da equipe

Garantir que as equipes das centrais de suporte sejam produtivas, eficientes e tenham todas as informações de que precisam para resolver uma tarefa de funcionário é igualmente importante para estabelecer uma cultura de transparência e para atender às expectativas dos funcionários. Contudo, com o grande volume de tickets que as equipes das centrais de suporte internas recebem e com a quantidade de ferramentas que elas utilizam todos os dias, acompanhar as solicitações dos funcionários com recursos limitados é um desafio e tanto.

Em média, os funcionários passam [1,8 hora](#) por dia pesquisando e reunindo informações no trabalho. A maioria das equipes das centrais de suporte usam várias ferramentas, sistemas e aplicativos em suas atividades diárias para resolver os problemas dos funcionários. Usar muitos aplicativos pode significar grandes desafios para as equipes das centrais de suporte. E todas essas ferramentas afetam a eficiência e geram mais trabalho, pois as equipes têm que visitar mais um local para encontrar informações para responder aos tickets.

O Zendesk permite às equipes integrar aplicativos, sistemas e interações dos funcionários em uma central integrada. Com isso, elas podem acessar mais facilmente os sistemas que usam todos os dias e criar experiências mais rápidas, contextualmente relevantes e agradáveis para os funcionários. O Zendesk tem mais de [750 integrações com aplicativos](#), incluindo os mais relevantes para as equipes das centrais de suporte, pois são relacionados a produtividade e controle de horas (Tymeshift), a gerenciamento de alterações e ativos (Oomnitza, Myndbend, Samanage, Panorama9) e a gerenciamento e colaboração de projetos (Slack, Dropbox, Trello).

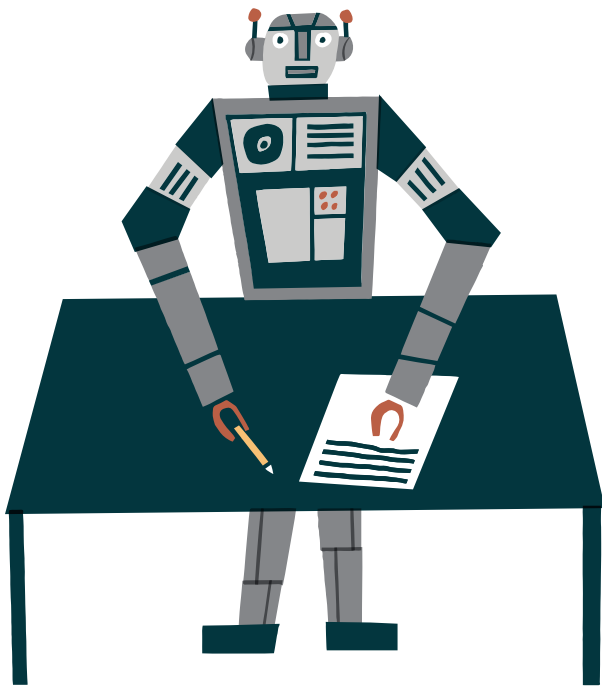
No início, o [Ministério do Trabalho e Desenvolvimento da Força de Trabalho do Tennessee](#) adotou o Zendesk Support, em março de 2014, porque precisava de métricas para determinar o que não estava funcionando em seu processo de seguro-desemprego. Com o passar do tempo, ele expandiu consideravelmente o uso do Zendesk. Isso incluiu a busca não só por outros aplicativos inovadores para os produtos Zendesk, mas também por ferramentas de terceiros que pudessem ser integradas a essa solução. Duas delas são o [Innotes](#), para o gerenciamento de projetos, e o [Oomnitza](#), para o monitoramento dos ativos de TI. Além disso, temos o [Geckoboard](#) e o Rise Vision, um software livre, que fornecem painéis de KPI e sinalização digital, respectivamente, para smart TVs. Isso mantém os diretores e outros funcionários atualizados sobre o desempenho do Ministério.

Quando utilizam o Zendesk para atendimento ao cliente, os agentes e administradores são usuários primários. No entanto, quando o Zendesk é usado internamente, os clientes são seus funcionários, assim como os agentes. Um gerente de RH, por exemplo, que atua como agente, poderia enviar uma solicitação

ao setor de TI na qualidade de funcionário. Essa dinâmica afeta o volume de solicitações que as equipes das centrais de suporte recebem. No caso de uma grande varejista, por exemplo, apenas uma parte dos clientes entrará em contato para solicitar suporte. Porém, todos os funcionários entrarão em contato em algum momento. E nenhuma empresa consegue lidar com todas as solicitações de maneira eficiente.

É aí que entra a automação: a inteligência artificial é uma ferramenta crucial para responder a perguntas fáceis, permitindo que os funcionários se dediquem a problemas de nível mais alto. Com o [Answer Bot](#), as equipes das centrais de suporte podem automatizar respostas para perguntas frequentes dos funcionários, como aquelas associadas à folha de pagamento e ao suporte à expedição. Além disso, o aplicativo Captura de conhecimento permite que os agentes resolvam tickets mais rápido colocando conteúdo relevante da Central de Ajuda na ponta dos seus dedos. Ao [pesquisar e sugerir](#) artigos automaticamente com base na marca e no texto do ticket, o aplicativo Captura de conhecimento revela artigos sugeridos pela IA que os agentes podem vincular às respostas dos tickets com um clique.

**A inteligência artificial é uma ferramenta crucial para responder a perguntas fáceis, permitindo que os funcionários se dediquem a problemas de nível mais alto.**



## Otimização do desempenho

Quando se trata do desempenho operacional, os administradores têm dificuldades com a visibilidade, que é um grande problema tanto para as equipes internas quanto para as centrais de suporte. É difícil, embora não impossível, prosperar se você não entender claramente o que está acontecendo. Isso é mais perigoso para as empresas que estão tentando crescer, especialmente com um orçamento apertado.

Uma visão clara do que as equipes estão fazendo é fundamental. Com o Zendesk Explore, você obtém acesso imediato a análises importantes dos clientes, além de uma compreensão profunda dos consumidores e negócios. As equipes podem monitorar métricas como o índice de satisfação do cliente (CSAT), o tempo da primeira resposta e o tempo para resolução, que as ajudam a analisar seu desempenho, a avaliar as métricas operacionais ou a compreender melhor a experiência dos funcionários.

A partir de dados do [Benchmark do Zendesk](#), nosso índice com cerca de 50 mil empresas que usam o Zendesk em todo o mundo, descobrimos que as empresas que otimizam seu desempenho utilizando análises reduzem seus tempos de resolução em [16%](#) em média. Esses relatórios são essenciais para que equipes como RH, finanças e TI identifiquem gargalos, meçam a lista de pendências prevista e gerenciem a produtividade geral, visando a garantir o alcance das metas de desempenho.

Na [Homebridge, credora hipotecária](#), os departamentos de marketing, RH, conformidade, operações e sucesso do cliente pelas marcas usam o Zendesk Support, Guide e Chat para processar as solicitações de atendimento ao cliente por telefone, email e chat, e para oferecer autoatendimento.

“A Zendesk é uma colaboradora e um ativo para garantir que os negócios no atacado mantenham sua agilidade”, disse Ben Chapman, Diretor de experiência do cliente e análise da Homebridge. “Isso se dá através de melhorias no fluxo de trabalho, na triagem e no atendimento, além do gerenciamento de todos os dados que precisam ser trocados entre os clientes e as equipes que processam os empréstimos.

O [Zendesk Explore](#) nos ajuda a monitorar e analisar possíveis lacunas que podem atrapalhar o trabalho dos funcionários, diminuindo o desempenho”.

“Conseguimos ver e criar relatórios sobre tudo”, adicionou Chapman. “Também conseguimos reunir as comunicações internas e externas para melhorar a colaboração”.



# Conclusão

Uma experiência dos funcionários otimizada e positiva é essencial para o futuro do trabalho. O talento que você deseja reter tem opções, e esses profissionais têm as mesmas expectativas em relação aos seus locais de trabalho e às empresas que representam. Assim como facilita seu relacionamento com o cliente, o Zendesk pode criar visibilidade, ajudar a coletar feedback e estimular o envolvimento na sua empresa.

[Saiba mais](#) sobre como o Zendesk pode ajudar você a criar experiências melhores para os funcionários.